A GUIDE TO MEDIATION SERVICES

ONTARIO
HUMAN RIGHTS
COMMISSION

ISBN 0-7778-6780-X
Approved by the Commission: May 14, 1997
Available in various formats: IBM compatible computer disk, audio tape, large print
Also available on Internet: http://www.ohrc.on.ca
Disponible en français

102-04298/

PLEASE NOTE

This guide reflects the Commission's interpretation of the *Ontario Human Rights Code* provisions and should be read in conjunction with the specific provisions of the *Code*. Any questions should be directed to the staff of the Ontario Human Rights Commission.

A GUIDE TO MEDIATION SERVICES

INTRODUCTION

Under the Ontario *Human Rights Code* (the "*Code*"), it is public policy in Ontario to uphold the inherent dignity and worth of every person and to provide for equal rights and opportunities without discrimination. The *Code* is aimed at creating a climate of understanding and mutual respect for the dignity and worth of each person so that each person feels a part of the community and feels able to contribute to the community.

As part of the *Code's* commitment, the Commission is pleased to offer mediation services to assist parties in the fair and effective resolution of complaints.

The Ontario Human Rights Commission offers mediation services as a fast, effective way to resolve disputes in the early stages of the human rights process. Without courtroom battles. Without cost. Without pressure. Without delays.

This brochure will provide you with information about the mediation services offered by the Ontario Human Rights Commission. If you have filed a complaint with the Commission, or if a complaint has been filed against you, mediation may be the best way to solve the matter.

WHAT IS "MEDIATION"?

Mediation is a practical way to help both sides to a complaint check their facts and assumptions, exchange perceptions and ideas, and work towards mutually agreeable settlements. It allows each party to a complaint to understand the other person's position and it allows each person to be involved directly in the process.

Naturally, your concerns will differ from the other side, but you can agree to discuss alternatives that will respond to your interests. Most important, mediation is less adversarial, less expensive and less time-consuming than investigation or litigation before the Board of Inquiry or the courts.

It is important to understand that mediation is not a fact finding process. Nor is the mediator going to make any kind of "decision". What mediation does do, is offer a structured and controlled environment that will help the parties reach a fair settlement of the complaint.

WHY IS MEDIATION A GOOD IDEA?

Control, speed and confidentiality are the major benefits of mediation. It is a voluntary alternative to what may be a lengthy investigation or even litigation.

Control over the process
First, you control the decision to mediate the complaint. Second, you have a direct role in the mediation process. Third, you have the power to decide whether to agree to a settlement at the end of the process.

The entire process is voluntary and there is no pressure to accept a settlement. If mediation fails for whatever reason, a different person will handle the investigation of the complaint. There will be no information passed on from the mediation file to the investigation process.

Speed
Mediation gives you early access to a process that may result in a remedy or a solution that you help to craft: the solution that you reach through mediation may not be offered or feasible later in the investigation process.

Mediation will speed up the Commission's complaint processing. In the past, a human rights officer would handle a file only after a complaint was filed and assigned. This meant that there were long delays between filing a complaint and the assignment of a complaint to an available Human Rights Officer. Once the process did begin, it often became legalistic and threatening for many people. Mediation is structured, controlled and less stressful.

Confidentiality
An important benefit is the confidentiality of the process. Information or documents that are generated by mediation will stay in the mediation file. The mediation file will not form part of the investigation file if the matter is transferred to a Human Rights Investigation Officer.

All discussions regarding settlement in the mediation process are "without prejudice": this means that no one admits liability and information about mediation is not used in any proceedings that may take place later on.

HOW DOES MEDIATION WORK?

In mediation, at least three people are involved: the two people who are in conflict and a third person, a neutral "mediator". The role of a mediator is to help the parties find a solution and solve the conflict.

In most cases, parties to a complaint will be invited to the mediation process within a week of the date of receipt of the respondent's answer. The invitation will be for a meeting that will take place, usually within two weeks. If both sides agree to mediate, a Human Rights Mediation Officer will be assigned to the file. You will then be asked to sign a mediation agreement before attending a mediation meeting.

WON'T MEDIATION DELAY THE PROCESS?

No. Under the Commission's internal administrative rules, the Mediation Officer will conduct mediation within 90 days from the date the complaint was filed. Should the matter not be resolved within 90 days, the case will be referred to a Human Rights Investigation Officer.

WHEN MEDIATION WORKS BEST

Mediation is most likely to succeed in the following circumstances:

- both parties are willing to participate in mediation;
- the relationship between the parties is important to both of them;
- both parties want a measure of control over the outcome;
- neither side wants investigation or litigation;
- speed is important;
- both sides need the opportunity to be heard in a non-threatening environment with a neutral third party present, and
- when the parties have the authority to settle the matter. For example, the person attending on behalf of a corporate respondent is authorized to sign a settlement agreement at a mediation meeting.

WHEN MEDIATION IS NOT APPROPRIATE

It may be that mediation will not work. For example, this may happen if:

- the complaint is outside the Commission's authority to deal with it;
- the matter should be handled elsewhere; for example, this would be the case if you are a union member, through the union's grievance process.
- either side rejects mediation and wishes to proceed directly to investigation;
- neither side is willing to consider settlement;
- one side is seeking to punish the other. Human rights processes are remedial in nature, not punitive.

WHERE WILL MEDIATION MEETINGS TAKE PLACE?

On neutral ground. Face-to-face meetings will usually take place in locations such as Commission offices or other government offices that do not offer an advantage to either party.

Distances may make it impossible to meet. If so, telephone conference calls will be used. Sometimes, relations between the parties may be tense or unpleasant and one person may not be comfortable in the same room with the other. In these cases, the Mediation Officers will work with the parties individually and will go back and forth between them to convey positions, offers or settlement proposals. This is called "shuttle mediation."

WHO ARE "MEDIATION OFFICERS?" HOW ARE THEY TRAINED?

A Human Rights Mediation Officer is an impartial, neutral third party who will facilitate the exchange of offers and counter-offers of settlement.

Mediation Officers are specially trained staff of the Ontario Human Rights Commission. In the Greater Toronto Region (GTR), Mediation Officers are part of the Mediation Office of the GTR. In the Eastern Region and the Southwestern Region, Mediation Officers are part of the Regional and District office network of the Ontario Human Rights Commission. In all of these areas, Mediation Officers work separately and independently from the investigation process.

Because of unique local factors in the Northern Region of Ontario, Human Rights Officers can conduct mediation or investigation, but a Human Rights Officer cannot conduct mediation and investigation in the same file.

Human Rights Mediation Officers have years of experience in the human rights process and have received professional training through a recognized mediation program. They are neutral and impartial. That means that Mediation Officers will not take sides in the conflict. They will facilitate the negotiations between the parties to reach a mutually acceptable solution to the conflict. Mediation Officers cannot provide legal advice.

SERVICE TO PERSONS WITH SPECIAL NEEDS

The Commission will accommodate the needs of persons with disabilities. For example, the Commission can arrange to provide interpreters for persons who are deaf or who have hearing impediments; similarly, meeting rooms that are accessible to persons who rely on wheelchairs will be available. For further details on the Commission's obligations to persons with disabilities, please consult the Commission's *Guidelines on Assessing Accommodation Requirements for Persons with Disabilities.*

The Commission's services are offered in English and in French. However, if a person wishes to communicate in another language, an interpreter may be used. The Commission allows for family members, friends and community groups to act as interpreters. For example, initial contact with the Commission may be through a friend or family member. There may be circumstances where a professional interpreter is necessary.

The Commission has a resource list of community groups and cultural organisations throughout Ontario that may assist in finding an interpreter.

WHAT IF YOU WANT YOUR LAWYER PRESENT?

No problem. You can bring your lawyer, representative or any other person with you to the mediation. However, neither lawyers nor other representatives are a necessary part of mediation- it is up to you if you want to have someone with you.

Representatives should be told that the meeting is not a formal hearing. Information obtained during the mediation process is confidential and 'off the record'. It will not form part of the file if it is transferred to investigation.

To summarize:

- any person who is a party to a human rights complaint may be represented at a mediation meeting by counsel or a personal representative;
- if mediation is agreed to by both sides, the parties and their lawyers or personal representatives will be invited to attend a mediation meeting, either face to face or by telephone;
- where there are numerous complainants and respondents involved in the same mediation, specific persons should be identified as the spokesperson and members of the negotiating team.

WHAT ABOUT THE COMMISSION'S ROLE?

The Commission's role in the mediation process is to ensure that you get qualified assistance from a neutral professional in the resolution of a complaint.

As a rule, the parties' interests in resolving a complaint and the broader public interest will coincide: but sometimes they don't. There may be cases where there is a broader public interest that goes beyond the particular conflict. For this reason, mediated settlements are reviewed to ensure that the public interest has been protected. For example, if a person complains that a building is inaccessible, there may be a broader public interest in having the building owner modify or retrofit the entrance of the building to ensure that it is accessible to the public at large and not just to the individual complainant.

To assist the parties to negotiate an agreement that deals with this type of public interest in human rights matters, the Mediation Officer will be able to provide information as to what types of remedies the Commission will look for to resolve the complaint. If the parties are unaware of the public interest component, the Mediation Officer will bring the matter to their attention. The Mediation Officer will keep confidential all information disclosed during mediation.

IF MEDIATION IS SUCCESSFUL, WHAT HAPPENS?

If mediation leads to a settlement, the Mediation Officer prepares Minutes of Settlement and other documents that may be required such as releases, letters of assurance *etc.*, for signature at the meeting. Both parties must agree and sign the settlement, which is immediately confirmed by letter. Commission staff will approve this within *48 hours* of the settlement.

In some cases, the terms of settlement cannot be completed right away. Approvals under section 43 of the *Code* are required when the terms of the settlement are not completed at the time when the settlement is signed. This will be the case, for example, when there are future undertakings or steps that have to be taken after the signing of the settlement. The Commission itself must approve these settlements.

IF MEDIATION IS NOT SUCCESSFUL, WHAT HAPPENS?

You lose a few weeks of time in getting the file assigned to an Investigation Officer. The mediation file remains confidential. If the matter proceeds to investigation, a different person will be investigating the file. The Investigation officer will not know how or why the mediation did not succeed.

IF MEDIATION DOES NOT SUCCEED, CAN YOU STILL SETTLE?

Yes. You can enter into a private agreement to settle at any time. In such cases, the complainant will send a notice of withdrawal of the complaint to the Commission. However, if there is a breach of settlement or some other problem, the Commission will not be able to assist the parties.

In addition, if the matter moves on to the investigation stage, settlement is still a possibility. This is called the "conciliation" stage of the investigation process. However, confidentiality is not a built-in feature of settlement negotiations at the conciliation phase as it is in mediation. Unless both sides insist on keeping the terms of a settlement confidential in the conciliation stage, either party or the Commission has the right to publicize the terms of a settlement that occurs in the investigation stage. You should also be aware that if reasonable offers are made in the conciliation phase and are rejected, this may be taken into account by the Commission when it decides if it is appropriate to send a matter to the Board of Inquiry.

OVERVIEW OF KEY FEATURES OF MEDIATION

- Mediation is voluntary.
- Mediation services are free.
- Mediation is confidential.

- Mediation is based on mutually acceptable solutions. If you do not agree with the solutions proposed during mediation, you are free to reject them.

WHAT IS THE LEGAL EFFECT OF A MEDIATED SETTLEMENT?

Mediation is part of the formal complaint process and it meets the Commission's obligation under the *Code* to try to settle complaints. If the complaint is resolved, all issues that are related to or arising from the complaint are "closed". A settlement is a legally binding contract.

FOR FURTHER INFORMATION

For information about the complaint that you are a party to, please contact the Mediation office of the Greater Toronto Region.

For more information about the Ontairo Human Rights Commission or this policy statement, please call 1-800-387-9080 (toll free) or in Toronto (416) 326-9511 (TTD (416) 314-4535), during regular office hours from Monday to Friday. You can also visit our web site at www.ohrc.on.ca.

If a Human Rights Complaint is Made Against You

1) If the Commission receives a complaint against you, Commission staff will contact you to discuss the matter.
2) Commission staff will explain how the *Code* applies to the situation and how the complaint procedure works. Commission staff will work with you and the person making the complaint to try and resolve the concerns. The Commission also offers mediation services.
3) If the concerns cannot be resolved and mediation is not successful, the complaint may proceed to the investigation stage.
4) You can ask the Commission not to deal with the complaint under section 34 of the *Code* if:
    a) another Ontario law would be better suited to deal with the situation, such as the *Labour Relations Act*;
    b) you believe that the person making the complaint has no reasonable basis to support a claim of discrimination, or that the complaint is in bad faith, or that a remedy has already been obtained by the complainant somewhere else;
    c) the matter is outside the Commission's legal authority;
    d) the person making the complaint waited longer than 6 months from the

last incident of discrimination to file a complaint.

5) The Commission is neutral and does not take sides in the complaint. Commission staff will assist you with questions about the complaint procedure. However, if you require legal representation or advice, please contact a lawyer.

If You Have a Human Rights Complaint

1) If you have a human rights complaint, you may contact the general inquiries line at 1-800-387-9080 or in Toronto at (416) 326-9511 from Monday to Friday during office hours. A Commission staff person will tell you if your concerns are covered by the *Ontario Human Rights Code* (the "*Code*").
2) Commission staff will explain how the *Code* applies to your situation and how the complaint procedure works. Commission staff will work with you and the other party to resolve the concerns. The Commission also offers mediation services.
3) If you want the Commission to address your concerns, you should file a complaint within 6 months from the last incident of discrimination. This time limit is set out in section 34 of the *Code*.
4) "Filing a complaint" means that you have completed the Commission's complaint form and provided all requested details. You must have signed, dated and returned the form to the Commission.
5) When you file a complaint, Commission staff will work with you and the person/company you have filed against, to try and resolve the complaint through mediation.
6) The Commission may consider not to deal with a complaint under section 34 if:
   a) another Ontario law would be better suited to deal with the situation, such as the *Labour Relations Act*;
   b) you have no reasonable basis to support a claim of discrimination, or that you have made the complaint in bad faith, or that you have already obtained a remedy somewhere else;
   c) the matter is outside the Commission's legal authority;
   d) you have waited longer than 6 months from the last incident of discrimination to file a complaint.
7) The Commission is neutral and does not take sides in the complaint. Commission staff will assist you with questions about the complaint procedure. However, if you require legal advice, please contact a lawyer.

CE QU'IL FAUT SAVOIR SUR LES SERVICES DE MÉDIATION

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

ISBN 0-7778-6781-8
Date d'approbation par la Commission : le 14 mai 1997
Disponible sur disquette compatible IBM, sur bande sonore ou en gros caractères
Disponible sur l'Internet au site : http ://www.ohrc.on.ca
Available in English

REMARQUE

Ce document présente les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, telles que les interprète la Commission. Il convient donc de le lire en se référant aux dispositions précises du *Code*. Veuillez adresser les questions concernant ce document au personnel de la Commission ontarienne des droits de la personne.

CE QU'IL FAUT SAVOIR SUR LES SERVICES DE MÉDIATION

INTRODUCTION

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le «*Code*») rappelle que l'Ontario a pour principe de reconnaître la dignité et la valeur de toute personne et d'assurer à tous les mêmes droits et les mêmes chances, sans discrimination. Les dispositions du *Code* visent à créer un climat de compréhension et de respect mutuel de la dignité et de la valeur de toute personne, de façon que chacun se sente partie intégrante de la collectivité et apte à contribuer pleinement à celle-ci.

Lorsqu'elle est saisie d'une plainte, la Commission ontarienne des droits de la personne offre des services de médiation aux personnes concernées, afin de les aider à trouver une solution satisfaisante et équitable au différend qui les oppose.

Les services de médiation de la Commission sont un moyen rapide et efficace de régler une plainte au tout début de son traitement, sans perte de temps, sans frais et sans que les personnes concernées ne subissent de pressions ou ne soient obligées de s'affronter devant un tribunal.

Cette brochure explique tout ce que vous devez savoir sur ces services de médiation. Que vous soyez l'auteur ou l'objet d'une plainte déposée devant la Commission, la médiation pourrait bien être la meilleure solution à votre problème.

LA MÉDIATION, QU'EST-CE QUE C'EST?

Concrètement, la médiation aide les deux parties à une plainte à vérifier l'exactitude des suppositions et des faits à la base de leurs positions, se communiquer ces positions, échanger des idées et collaborer à la recherche d'un règlement mutuellement acceptable. Le processus de négociation, auquel les parties peuvent participer de façon très directe, permet à celles-ci de mieux comprendre leurs positions respectives.

De toute évidence, vos préoccupations seront différentes de celles de l'autre partie, mais vous pouvez d'un commun accord discuter des solutions possibles à votre différend afin de voir si l'une d'entre elles pourrait répondre à vos attentes. Chose plus importante encore, la médiation, contrairement aux démarches devant une commission d'enquête ou un tribunal, n'est pas un processus accusatoire et coûteux qui risque de prendre beaucoup de temps.

Il ne faut toutefois pas confondre la médiation avec un processus de recherche des faits, ni croire que la médiatrice ou le médiateur prendra une décision quelconque à propos de la plainte. Par contre, la médiation présente un cadre structuré qui peut aider les parties à s'entendre librement sur un règlement équitable de leur différend.

QUELS SONT LES AVANTAGES DE LA MÉDIATION?

La médiation a pour principaux avantages d'être confidentielle et rapide, mais aussi et surtout de permettre aux parties de maîtriser le processus du début jusqu'à la fin. Les parties qui le désirent peuvent opter en faveur de la médiation pour essayer d'éviter une longue enquête, voire un procès.

La maîtrise du processus
Pour commencer, vous devez décider si vous voulez utiliser les services de médiation ou non. Ensuite, si vous optez en faveur de la médiation, vous y participerez directement. De plus, vous pourrez librement décider d'approuver ou de rejeter le règlement proposé à l'issue de la médiation.

La participation à la médiation est entièrement volontaire et aucune pression n'est exercée sur les parties pour accepter un règlement. Si la médiation devait échouer, une personne autre que la médiatrice ou le médiateur sera chargée d'enquêter sur la plainte, sans qu'aucun renseignement recueilli pour les besoins de la médiation ne lui soit transmis.

La rapidité
La médiation vous donne sans tarder accès à un processus pouvant aboutir à une solution que vous aurez contribué à façonner, solution qui risque de ne plus être possible si la plainte devait faire l'objet d'une enquête.

La médiation accélère le traitement de la plainte par la Commission. Par le passé, rien n'était fait à propos d'un différend entre deux parties tant qu'une plainte officielle n'avait pas été déposée, puis un dossier ouvert et confié à une agente ou à un agent de la Commission. Les dossiers attendaient longtemps qu'une agente ou un agent des droits de la personne soit disponible. De plus, le traitement d'une plainte, lorsqu'il démarrait enfin, était souvent formaliste et intimidant pour les personnes concernées. La médiation, loin d'être stressante, est un processus structuré sur lequel les parties exercent le plein contrôle.

La confidentialité
La médiation présente un autre avantage considérable, à savoir qu'elle est confidentielle. Les renseignements recueillis et les documents produits, le cas échéant, durant la médiation resteront dans le dossier s'y rapportant. En cas d'échec de la médiation, ils ne seront pas versés au dossier de l'agente ou de l'agent de la Commission qui sera chargé d'enquêter sur la plainte. La Commission n'utilise jamais le moindre élément du dossier de médiation dans un autre processus.

Les discussions durant le processus de médiation portant sur la possibilité d'un règlement ont lieu sous toutes réserves, autrement dit sans qu'il soit question d'obtenir un aveu de responsabilité ni d'inclure les propos échangés dans la preuve présentée lors d'une procédure ultérieure.

COMMENT FONCTIONNE LA MÉDIATION?

Trois personnes au moins participent à la médiation : la personne à l'origine de la plainte, la personne qui fait l'objet de la plainte, plus une personne impartiale qui joue le rôle de médiatrice ou de médiateur, c'est-à-dire qui aide les deux autres parties à trouver une solution à leur différend.

En règle générale, la Commission propose la médiation aux parties au plus tard une semaine après la date à laquelle elle reçoit la réponse de la partie mise en cause aux allégations formulées contre elle. Vous recevrez une invitation à une réunion prévue dans la quinzaine qui suit. Si vous acceptez la médiation et que l'autre partie en fait autant, la Commission choisira quelqu'un parmi son personnel qui vous servira de médiatrice ou de médiateur. Vous devrez signer une entente de médiation avant de vous présenter à la réunion de médiation.

LA MÉDIATION RALENTIT-ELLE LE PROCESSUS?

Non. Selon les règles administratives internes de la Commission, les agentes et agents de médiation de la Commission ont 90 jours après le dépôt d'une plainte pour tenter d'amener les parties à un règlement amiable. Lorsqu'une plainte n'est pas réglée à l'issue de ces 90 jours, elle est transmise à une agente ou à un agent des droits de la personne de la Commission en vue d'une enquête.

LES CONDITIONS FAVORABLES À LA MÉDIATION

La médiation a les meilleures chances de réussir dans les situations suivantes :

- les deux parties sont prêtes à participer à la médiation;
- les deux parties veulent garder de bonnes relations;
- l'une et l'autre partie veulent avoir un certain contrôle sur l'issue de la médiation;
- l'une et l'autre partie veulent éviter une enquête ou une action judiciaire;
- les deux parties tiennent à régler leur différend le plus rapidement possible;
- l'une et l'autre partie veulent se faire entendre en présence d'une tierce personne, sans avoir rien à craindre;
- les deux parties ont le pouvoir de régler le différend, autrement dit, si la partie plaignante ou la partie mise en cause se fait représenter par quelqu'un d'autre lors de la médiation, sa représentante ou son représentant peut accepter et signer à sa place le règlement négocié, le cas échéant.

LES CONDITIONS DÉFAVORABLES À LA MÉDIATION

Dans certains cas, la médiation n'est pas indiquée ou risque fort d'échouer. C'est le cas par exemple si :

- la plainte n'est pas du ressort de la Commission;
- la personne à l'origine de la plainte aurait plutôt intérêt à utiliser une autre voie de recours, comme par exemple la procédure de grief de son syndicat, si la personne est syndiquée et que sa plainte se rapporte au domaine de l'emploi;
- l'une ou l'autre partie s'oppose à la médiation et désire que la plainte fasse directement l'objet d'une enquête;
- ni l'une ni l'autre partie n'est prête à accepter un règlement amiable;
- l'une des parties cherche à infliger une sanction à l'autre, ce qui est contraire à l'application du *Code*, qui vise plutôt à corriger les problèmes pouvant se poser en matière de droits de la personne et non pas à punir les personnes qui portent atteinte à ces droits.

OÙ SE DÉROULENT LES RÉUNIONS DE MÉDIATION?

La médiation se déroule toujours sur un terrain neutre. Si les parties se rencontrent en personne, leurs réunions ont généralement lieu dans un bureau de la Commission ou une salle d'un édifice gouvernemental qui ne présente aucun avantage pour l'une ou l'autre partie.

Parfois, l'éloignement des parties les empêche de se rencontrer en personne, auquel cas la médiation se fait par l'intermédiaire de conférences téléphoniques. Il arrive aussi que les relations entre les parties soient particulièrement tendues ou désagréables et que l'une d'entre elles soit mal à l'aise à l'idée de se retrouver en face de l'autre. Dans ce cas, la médiatrice ou le médiateur fait le va-et-vient entre les parties, les informe de leurs positions et de leurs propositions respectives et travaille avec chacune d'elles individuellement à l'élaboration d'un règlement.

QUI SERT DE MÉDIATRICE OU DE MÉDIATEUR ET QUELLE FORMATION CETTE PERSONNE A-T-ELLE REÇUE?

La médiation des plaintes pour atteinte aux droits de la personne est confiée à des personnes impartiales dont le rôle est de faciliter l'échange des offres et des contre-offres de règlement.

Les médiatrices et les médiateurs sont des agentes et des agents de la Commission ontarienne des droits de la personne qui ont suivi une formation spéciale. À Toronto, ces personnes sont rattachées au Bureau de médiation de la région du Grand Toronto, tandis que dans l'Est et le Sud-ouest de la province, elles sont rattachées aux bureaux régionaux de la Commission. Dans ces régions, les médiatrices et les médiateurs travaillent de façon tout à fait indépendante de la procédure d'enquête qui suit la médiation lorsque celle-ci échoue.

Compte tenu des particularités du Nord de la province, les agentes et les agents des droits de la personne de cette région s'occupent à la fois de la médiation et des enquêtes, mais ne font jamais les deux pour une même plainte.

En plus de posséder plusieurs années d'expérience en matière d'application du *Code des droits de la personne*, les médiatrices et les médiateurs ont suivi un programme professionnel de formation à la médiation.

Les personnes qui assurent la médiation restent parfaitement impartiales, autrement dit, elles ne se rangent jamais d'un côté ni de l'autre. Leur rôle est de faciliter les négociations entre les parties, afin que celles-ci puissent trouver une solution mutuellement acceptable à leur conflit. Les médiatrices et les médiateurs ne peuvent pas donner de conseils juridiques.

LES AVOCATES ET AVOCATS

Bien entendu, vous pouvez demander à votre avocate ou avocat ou à quelqu'un d'autre de vous accompagner et de vous représenter lors des réunions de médiation ou autres. Ceci étant dit, la présence à vos côtés d'une avocate ou d'un avocat ou de qui que ce soit n'est pas obligatoire. C'est à vous de choisir si vous voulez être accompagné.

Vous devez prévenir la personne qui vous accompagne, le cas échéant, que la réunion de médiation n'est pas une audience officielle, mais que bien au contraire, les renseignements recueillis lors de cette réunion sont confidentiels et ne seront pas versés au dossier d'enquête si la médiation devait échouer.

En résumé :

- toute personne qui est partie à une plainte pour atteinte aux droits de la personne peut se faire représenter par une avocate ou un avocat ou par quelqu'un d'autre lors de la médiation;

- lorsque les parties acceptent de tenter la médiation, la Commission les invite, elles ou les personnes qui les représentent, à participer à une réunion de médiation en personne ou par voie de conférence téléphonique;

- si les parties plaignantes et les parties mises en cause dans une même affaire sont nombreuses, il est préférable que chaque côté désigne son porte-parole, ainsi que les membres de son équipe de négociation.

QUEL EST LE RÔLE DE LA COMMISSION DANS LA MÉDIATION?

Le rôle de la Commission est de s'assurer qu'une personne impartiale et qualifiée vous aide à tenter de régler votre plainte à l'amiable.

L'intérêt des parties à régler une plainte coïncide le plus souvent avec l'intérêt public. Il peut toutefois arriver que la plainte présente un intérêt public qui transcende le différend opposant les parties. De ce fait, les commissaires ou les membres de la direction de la Commission passent en revue les règlements issus de la médiation, afin de s'assurer qu'ils respectent bien l'intérêt public. Si une personne handicapée se plaint qu'elle ne peut pas accéder à un édifice, par exemple, l'intérêt public exige que le propriétaire de l'édifice soit contraint de modifier l'entrée de celui-ci de telle sorte qu'il soit accessible à tout le monde, et non seulement à la personne qui est à l'origine de la plainte.

La médiatrice ou le médiateur aidera les parties à négocier un règlement conforme à l'intérêt public en général concernant les droits de la personne en leur faisant part du genre de réparations ou mesures de redressement que la Commission s'attendra à y voir selon les circonstances.

Si les parties oublient de tenir compte des aspects de la plainte touchant l'intérêt public, la médiatrice ou le médiateur le leur signalera, étant entendu encore une fois qu'elle ou il respectera le caractère confidentiel de tous les renseignements portés à sa connaissance durant la médiation.

QUE SE PASSE-T-IL SI LA MÉDIATION RÉUSSIT?

Si les parties parviennent à s'entendre sur la manière de régler leur différend, la médiatrice ou le médiateur prépare un procès-verbal de leur entente, appelé aussi procès-verbal de transaction, ainsi que les autres documents nécessaires, tels qu'une renonciation à d'autres poursuites ou des lettres de garantie. Les parties doivent l'une comme l'autre signer le procès-verbal de leur entente, puis la médiatrice ou le médiateur confirme sans tarder, par lettre, le règlement sur lequel les parties se sont entendues. Le personnel de la Commission approuve le règlement dans les *48 heures* qui suivent.

L'exécution immédiate des dispositions d'un règlement n'est pas toujours possible. Un règlement est soumis à l'approbation de la Commission conformément à l'article 43 du *Code* si ses dispositions ne sont pas exécutées au moment où les parties signent le procès-verbal d'entente, ce qui sera le cas par exemple si celui-ci prévoit la prise de certaines mesures ou le respect de certains engagements après sa signature. Ces règlements sont soumis à l'approbation de la Commission.

QUE SE PASSE-T-IL SI LA MÉDIATION ÉCHOUE?

Le dossier de la médiation reste confidentiel. Quelques semaines vont s'écouler avant qu'une agente ou un agent de la Commission ne soit disponible pour enquêter sur la plainte. L'enquête ne sera jamais confiée à la personne qui avait été chargée de la médiation. L'agente ou l'agent d'enquête ne saura pas pourquoi la médiation a échoué.

UN RÈGLEMENT AMIABLE EST-IL ENCORE POSSIBLE SI LA MÉDIATION ÉCHOUE?

Oui, vous pouvez toujours conclure une entente privée, auquel cas la partie plaignante devra informer la Commission qu'elle retire sa plainte. Il ne faut cependant pas oublier que la Commission ne pourra plus intervenir en cas de violation de l'entente ou autre problème ultérieur.

Les parties peuvent s'entendre sur un règlement même lorsque l'enquête sur une plainte a commencé, tant que celle-ci est encore à l'étape de la conciliation. Quoi qu'il en soit, les négociations entre les parties et les dispositions du règlement sur lesquelles elles finissent par s'entendre, le cas échéant, à l'étape de la conciliation ne sont plus nécessairement confidentielles comme elles l'étaient durant la médiation. À moins que les deux parties n'insistent pour que les dispositions d'une entente conclue après le début de l'enquête sur la plainte, à l'étape de la conciliation, restent confidentielles, l'une ou l'autre d'entre elles ou même la Commission a le droit de les divulguer. Sachez aussi que si des propositions de règlement raisonnables sont rejetées à l'étape de la conciliation, la Commission pourra en tenir compte au moment de décider de renvoyer ou non la question faisant l'objet de la plainte à la commission d'enquête.

LES PRINCIPAUX AVANTAGES DE LA MÉDIATION

- La médiation est volontaire.
- Elle est gratuite.
- Elle est confidentielle.
- Elle consiste à chercher des solutions qui conviennent à la partie plaignante comme à la partie mise en cause. Si vous n'êtes pas d'accord avec les solutions proposées lors de la médiation, vous êtes libre de les rejeter.

QUEL EST L'EFFET LÉGAL DU RÈGLEMENT ISSU DE LA MÉDIATION?

La médiation fait partie des procédures officielles par lesquelles la Commission s'acquitte de son obligation aux termes du *Code* de tenter d'amener les parties à accepter un règlement. L'acceptation d'un règlement par les parties entraîne la clôture du dossier relatif à la plainte. Toutes les questions relatives à la plainte sont alors considérées réglées. Le règlement lie les parties au même titre qu'un contrat.

AUTRES SOURCES DE RENSEIGNEMENTS

Vous pouvez nous joindre pour obtenir des renseignements sur la Commission ontarienne des droits de la personne en général et sur ce document en particulier en composant, sans frais, le 1 800 387-9080 ou, à Toronto, le (416) 326-9511 durant les heures normales de bureau, du lundi au vendredi. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent communiquer avec nous grâce au système ATS en composant le (416) 314-4535. Vous trouverez aussi des renseignements utiles sur notre site web, à l'adresse http://www.ohrc.on.ca.

SI VOUS FAITES L'OBJET D'UNE PLAINTE AUX TERMES DU *CODE DES DROITS DE LA PERSONNE*

1. Si la Commission est saisie d'une plainte contre vous, une ou un membre du personnel de la Commission prendra contact avec vous pour discuter de l'affaire.

2. Le membre du personnel de la Commission vous expliquera de quelle façon le *Code* s'applique à la situation et vous décrira la procédure de traitement des plaintes. Le personnel s'efforcera, avec vous et avec l'autre partie, de trouver une solution au problème. La Commission offre également des services de médiation.

3. Si vos griefs ne peuvent pas être réglés et que la médiation n'aboutisse pas, il se peut que nous fassions enquête sur votre plainte.

4. Vous pouvez demander à la Commission de ne pas traiter la plainte en vertu de l'article 34 du *Code* si :

a) il apparaît préférable de traiter la plainte en vertu d'une autre loi de l'Ontario comme la *Loi sur les relations de travail*;

b) vous pensez que la plainte pour discrimination est sans fondement ou que la personne qui dépose la plainte n'agit pas de bonne foi ou qu'elle a déjà obtenu réparation d'une autre façon;

c) la plainte n'est pas du ressort légal de la Commission;

d) la plaignante ou le plaignant a attendu plus de six mois depuis le dernier incident de discrimination pour déposer une plainte.

5. La Commission reste neutre et ne prend pas parti pour ou contre la plaignante ou le plaignant. Le personnel de la Commission répondra à vos questions sur la procédure de traitement des plaintes. Cependant, si vous désirez vous faire représenter légalement ou que vous ayez besoin de conseils juridiques, veuillez vous adresser à une avocate ou à un avocat.

SI VOUS DÉSIREZ DÉPOSER UNE PLAINTE AUX TERMES DU *CODE DES DROITS DE LA PERSONNE*

1. Si vous désirez déposer une plainte aux termes du *Code des droits de la personne*, vous pouvez prendre contact avec le bureau régional de la Commission le plus proche de chez vous. Le personnel de la Commission vous dira si vos griefs sont couverts par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le «*Code*»).

2. Le personnel de la Commission vous expliquera de quelle façon le *Code* s'applique à la situation et vous décrira la procédure de traitement des plaintes. Le personnel s'efforcera, avec vous et avec l'autre partie, de trouver une solution au problème. La Commission offre également des services de médiation.

3. Si vous voulez que la Commission examine vos griefs, vous devez déposer une plainte dans les six mois qui suivent le dernier acte de discrimination. Cette date limite est fixée à l'article 34 du *Code*.

4. Vous avez «déposé une plainte» lorsque vous avez rempli la formule de plainte de la Commission et que vous avez donné tous les détails requis. Vous devez avoir signé et daté la formule et l'avoir retournée à la Commission.

5. Une fois que vous aurez saisi la Commission d'une plainte, le personnel de la Commission s'efforcera par la médiation, avec vous et avec la personne ou la société visée par la plainte, de trouver une solution au problème.

6. La Commission peut décider de ne pas traiter la plainte aux termes de l'article 34 si elle juge que :

a) il serait préférable de traiter la plainte en vertu d'une autre loi de l'Ontario comme la *Loi sur les relations de travail*;

b) la plainte pour discrimination apparaît sans fondement, ou vous avez déposé la plainte de mauvaise foi ou vous avez déjà obtenu réparation d'une autre façon;

c) la plainte n'est pas du ressort légal de la Commission;

d) vous avez attendu plus de six mois depuis le denier incident de discrimination pour déposer une plainte.

7. La Commission reste neutre et ne prend pas parti pour ou contre la plaignante ou le plaignant. Le personnel de la Commission répondra à vos questions sur la procédure de traitement des plaintes. Mais si vous avez besoin de conseils juridiques, veuillez vous adresser à une avocate ou à un avocat.